

Guía Rápida Neopag

- 1 Encender el Tótem de Autoservicio
- 2 Revisión operatividad del NEOPAG: Revisión PINPAD
- 3 Revisión operatividad del NEOPAG: Revisión impresora
- 4 ¿Cómo solucionar el problema de pinpad desconectado?
- 5 Colocar correctamente el rollo de papel en el Tótem
- 6 Atasco de papel en la impresora

Seguridad

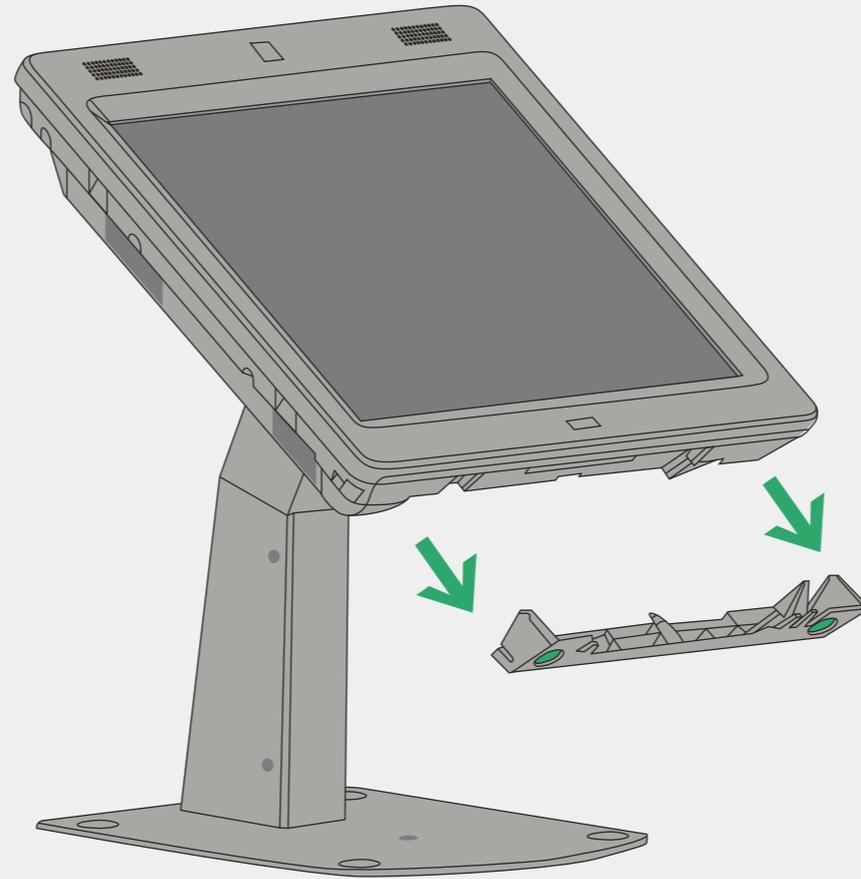
Pagar en Servipag es más seguro gracias a que cuenta con estándares de máxima seguridad utilizadas a nivel mundial.

MÁXIMA
SEGURIDAD

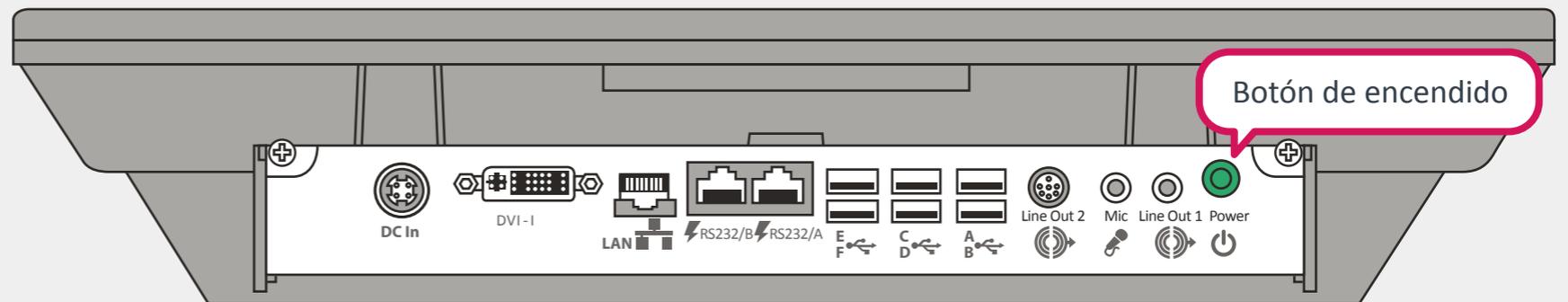


Encender el Tótem de Autoservicio

Primero debe tomar con ambas manos la tapa de seguridad que está ubicada en la parte inferior de la pantalla del Tótem (tomar la tapa de seguridad desde las dos perforaciones circulares que posee) y “tirar” suavemente hacia abajo y luego hacia atrás.



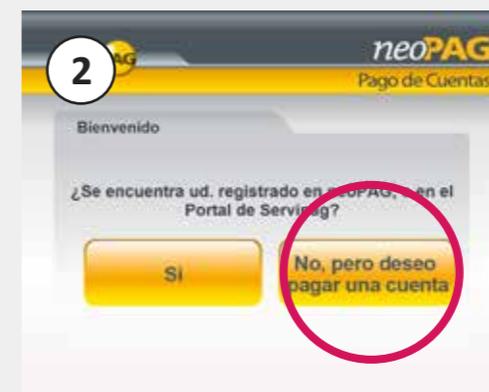
Al realizar esto logrará ver el botón de encendido del Tótem. Para encender el equipo debe presionar el botón de encendido que está ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla solo una vez. Luego de esto, devuelva la tapa de seguridad a su posición original.



Revisión operatividad del NEOPAG

Revisión del PINPAD

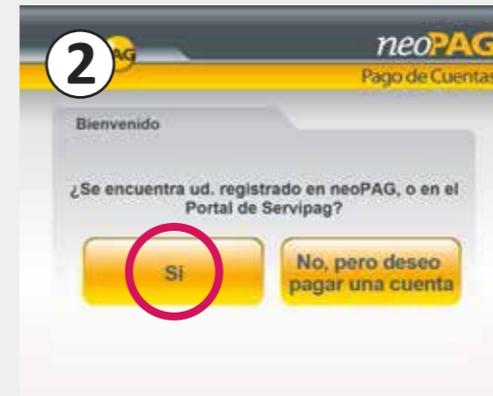
1. Toque la pantalla de inicio de NEOPAG.
2. Presione el botón "No, pero deseo pagar una cuenta".
3. Seleccione algún servicio en el cual posea deuda.
4. A continuación, seleccione la empresa.
5. Ingrese el identificador de la cuenta.
6. Presione "Ingresar".
7. Seleccione la cuenta y presione el botón "Pagar Deuda".
8. Ingrese su Rut.
9. Presione el botón "Pagar Deuda".
10. Seleccionar un medio de pago.
11. Si en la pantalla del pinpad dice "Deslice Tarjeta", la operación fue realizada con éxito.
12. Si el pinpad no dice "Deslice Tarjeta", lea el ítem ¿Cómo solucionar el problema de PINPAD DESCONECTADO?



Revisión operatividad del NEOPAG

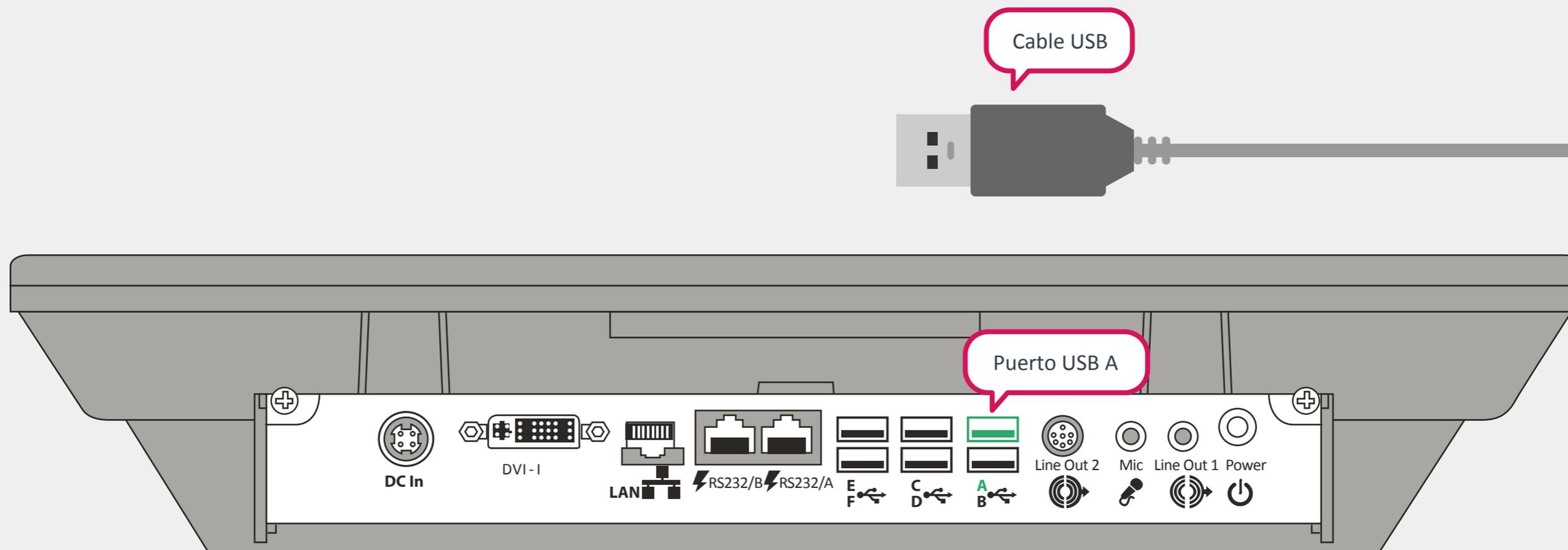
Revisión de la impresora

1. Toque la pantalla de inicio de NEOPAG.
2. Presione el botón "Si".
3. Ingrese su rut y presione "Recuperar Clave".
4. Ingresar el siguiente texto como respuesta a la pregunta: "1234AB" y presione "Responder".
5. La impresora debe imprimir un voucher con la nueva clave (para este caso como es una prueba dirá "Nueva Clave: Respuesta Recupera clave Incorrecta")
6. Si la impresora no imprime este voucher, comuníquese con la mesa de ayuda al 2400.
7. Si el voucher se imprime, la prueba fue exitosa.



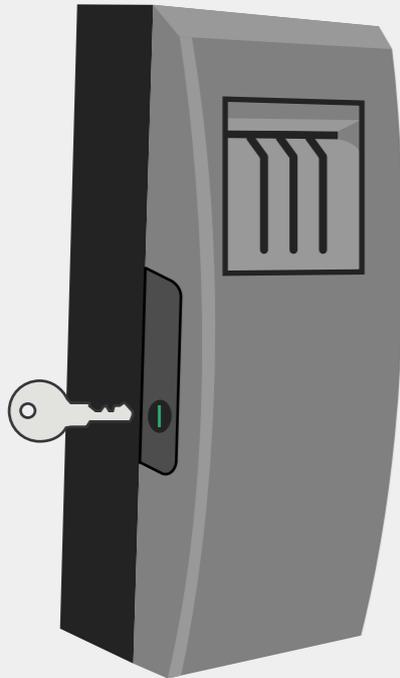
¿Cómo solucionar el problema de PINPAD DESCONECTADO?

- 1.- Revise si el cable usb que conecta el pinpad con el monitor está conectado en el puerto USB A.
- 2.- Si el cable no está conectado al puerto USB A, instale el cable del pinpad (cable habitualmente de color plateado) en el puerto USB A del monitor.
- 3.- Comprobar si está funcionando correctamente, según el sub-item **Revisión del pinpad**.
- 4.- Si el problema persiste: apague el equipo, desconecte de la electricidad por 5 seg y vuelva a conectar a la red eléctrica. Encienda el equipo, espere hasta que aparezca la pantalla de inicio de NEOPAG y vuelva a ejecutar la **Revisión operatividad del NEOPAG**.
- 5.- Si el problema persiste. Comuníquese inmediatamente con la **mesa de ayuda al 2400**.

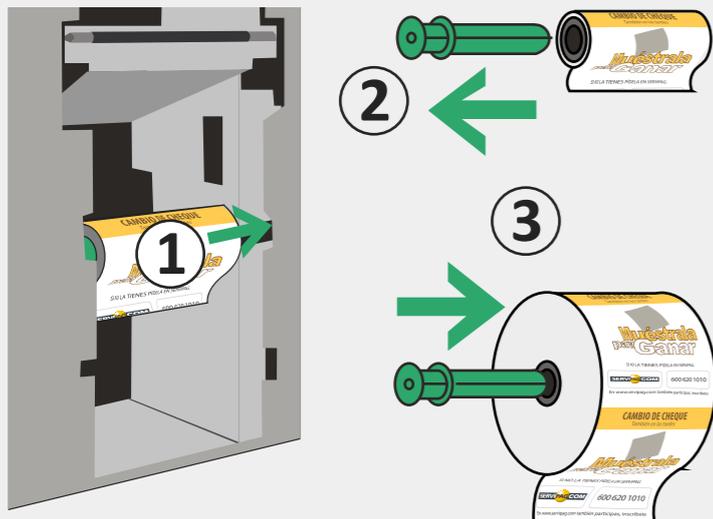


Colocar correctamente el rollo de papel en el Tótem

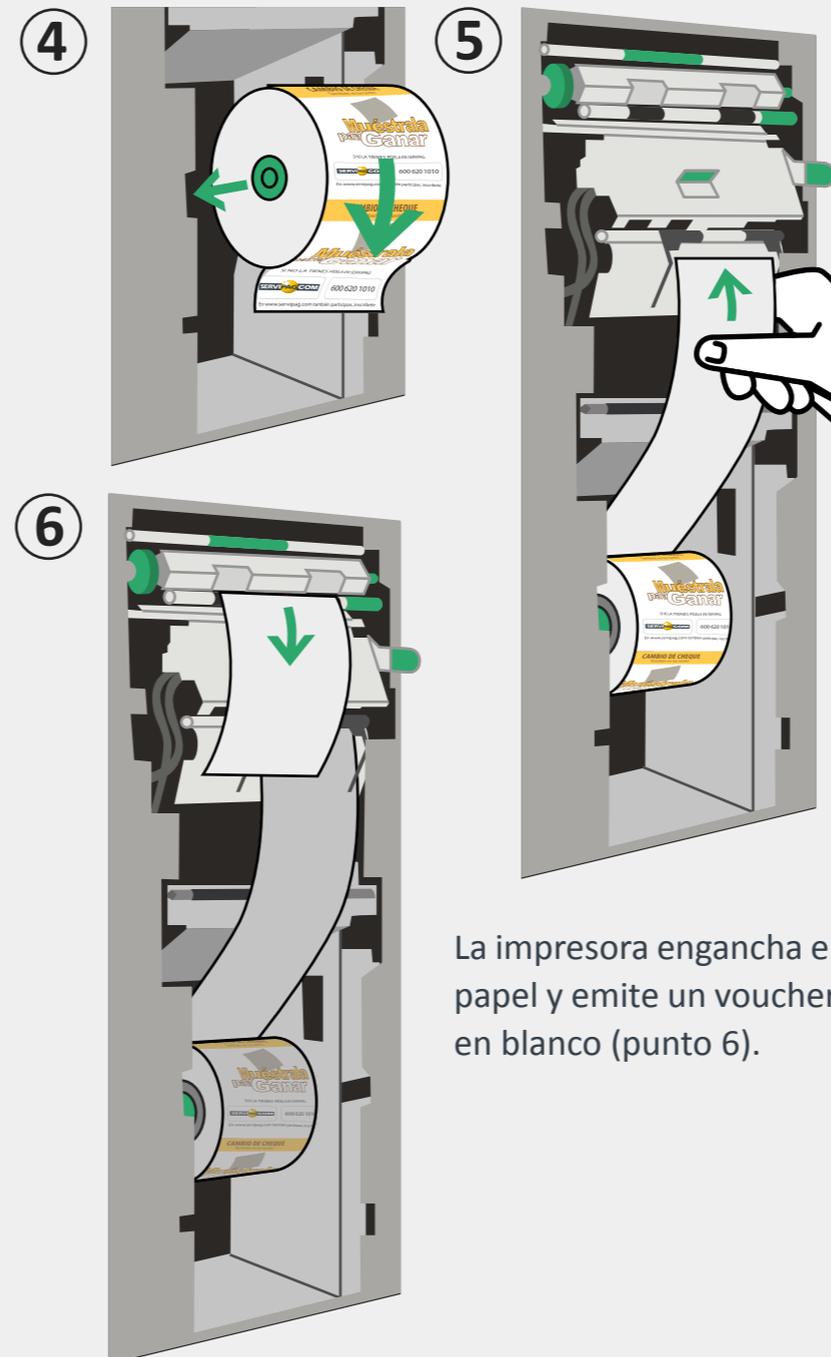
Diríjase al tótem con la llave que le ha sido entregada, inserte la llave en la ranura para abrir la puerta.



Retire la barra verde (punto 1) y coloque el rollo de papel (punto 2 y 3).

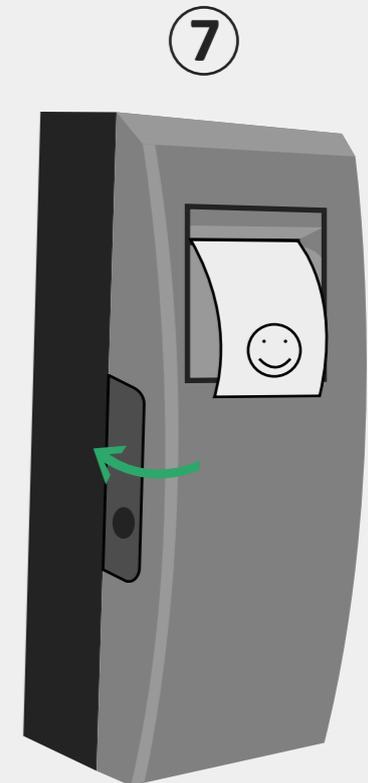


Ingrese el rollo de papel a la impresora con la parte del separador del portarollo al costado izquierdo (punto 4) de tal manera que usted pueda ver la parte blanca del papel al levantarlo. Tome la punta del papel y llevarlo a la parte superior de la impresora (punto 5).



La impresora engancha el papel y emite un voucher en blanco (punto 6).

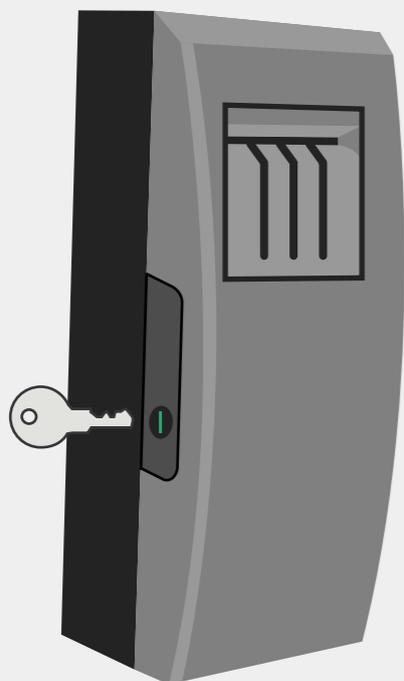
Cierre la puerta del Tótem con llave, al cerrar la puerta el tótem imprimirá un voucher con una cara feliz, lo cual indica que el rollo de papel fue instalado exitosamente.



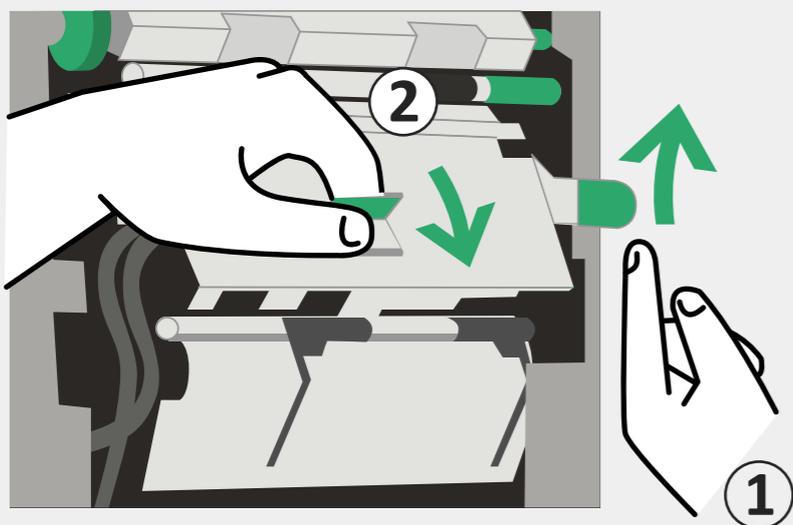
¿Qué pasa si no imprime la cara feliz?
Si ejecutó los pasos del 1 al 7 correctamente y la impresora no imprime, comuníquese con la mesa de ayuda.

Atasco de papel en la impresora

Diríjase al tótem con la llave que le ha sido entregada, inserte la llave en la ranura para abrir la puerta.



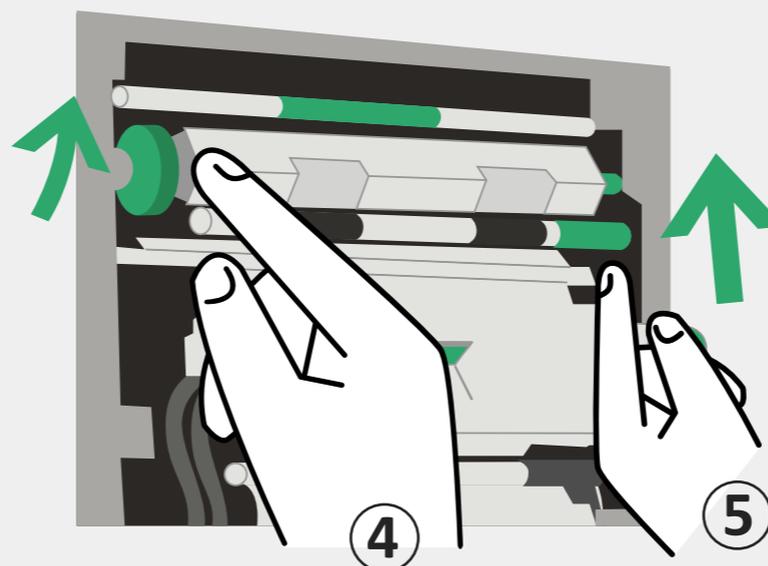
Levante la palanca con la punta verde (punto 1), con esta acción se liberará la tapa metálica de la bandeja. Tomela y bájela.



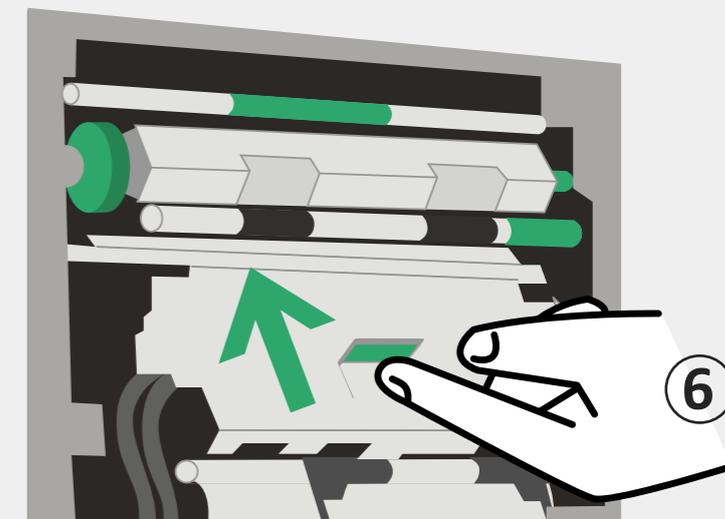
Tire el soporte hacia abajo (punto 3), con este movimiento se abrirá la caja por donde pasa el papel.



Gire el círculo verde para ayudar a expulsar el papel (punto 4). Cierre la parte superior de la impresora (punto 5).

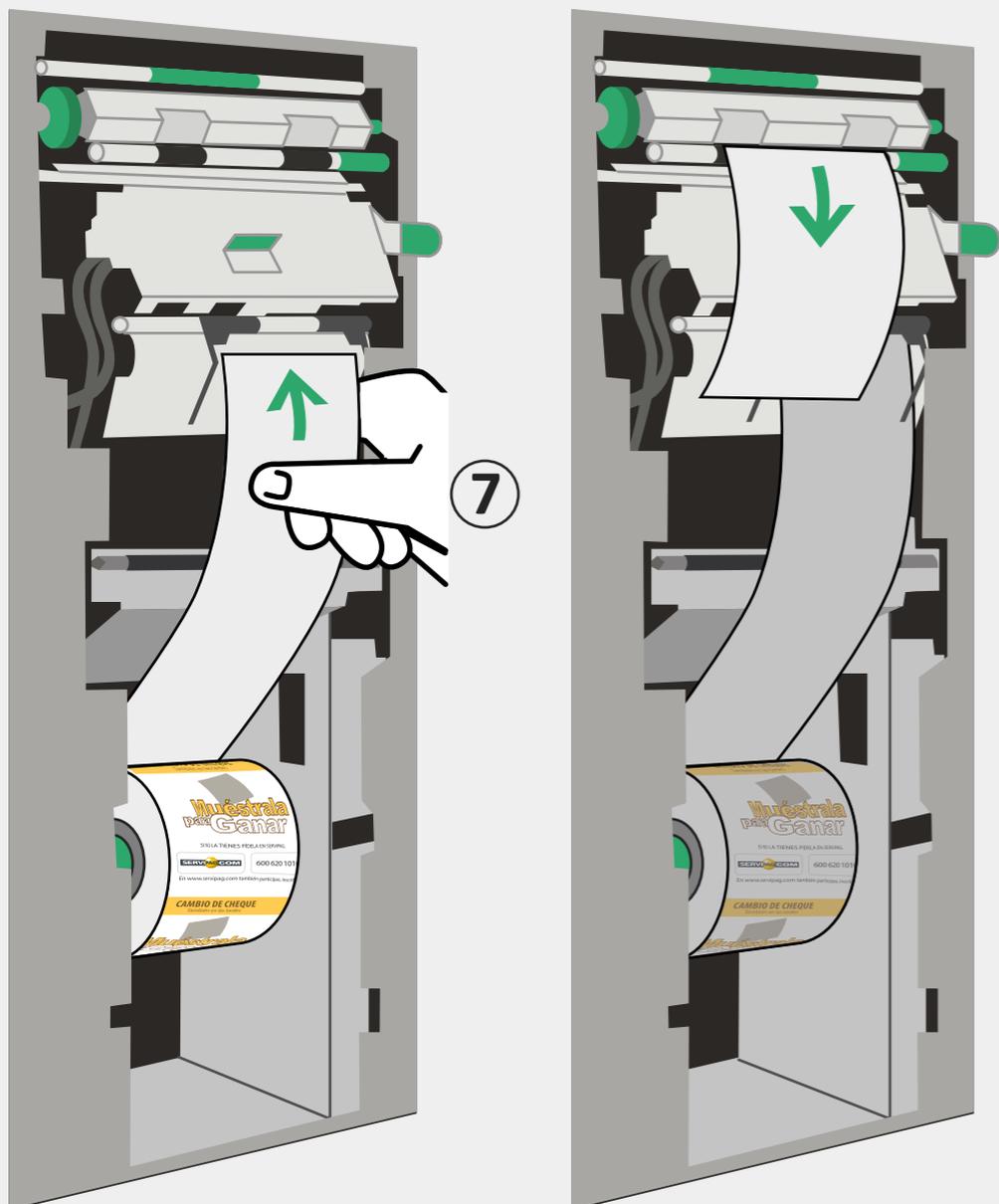


Cierre el módulo metálico moviéndolo hacia arriba (punto 6).

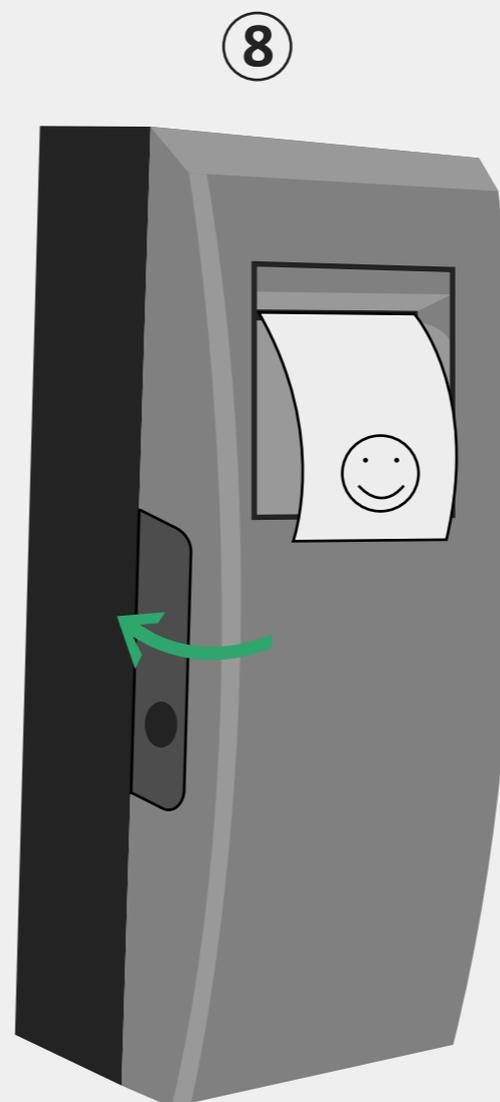


Atasco de papel en la impresora

Tome la punta del papel y diríjalo hacia la parte superior del tótem (punto 7).



Cierre la puerta del Tótem con llave, al cerrar la puerta el tótem imprimirá un voucher con una cara feliz, lo cual indica que el rollo de papel fue instalado exitosamente (punto 8).



¿Qué pasa si no imprime la cara feliz?
Si ejecutó los pasos del 1 al 7 correctamente y la impresora no imprime, comuníquese con la mesa de ayuda.

*neo***PAG**